



Proceso Operativo (10.3): Satisfacción del Cliente			
Generales			
Propietario del proceso: Juez Administrador		Departamento responsable : Administración del Centro	
Objetivo: Definir la manera de sondear la opinión de los ciudadanos y servidores públicos que reciben un servicio proporcionado por el Centro de Justicia Penal Federal		Fecha de Elaboración: 15/10/2015	
		Versión: 01	
Alcance			
Descripción: Este procedimiento abarca el manejo de las encuestas y de las quejas para medir el nivel de satisfacción, y en su caso, para mejorarlo, buscando minimizar el impacto negativo por quejas.			
Proveedores: Dueños e intervinientes de los procesos		Clientes: Juez Administrador del CJPF	
Entrada: Formato de encuesta para medir la satisfacción del Cliente.		Salida: Resultados de la aplicación de encuestas.	
Actividades y Responsables:			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Oficial de Partes	Aplica encuestas de Satisfacción del Cliente.	La encuesta será aplicada en lo interno vía electrónica; y para el público en forma física de manera aleatoria, con una frecuencia semestral. La encuesta va a monitorear accesibilidad e impartición de justicia. Los resultados de la encuesta, deberán ser presentados en el registro de Resultado de Encuestas de Satisfacción del Cliente y presentados en la Revisión de la Dirección para tomar las acciones correctivas o preventivas necesarias. Se busca aplicar la encuesta por lo menos una vez al año a todos los clientes internos y externos.
2	Juez Administrador	Da seguimiento a las Reclamaciones y Quejas	El registro que se dispone para evidenciar el reporte de quejas y reclamaciones del cliente está en la Bitácora de Quejas. El responsable de la atención del reclamo y las quejas del cliente es el Juez Administrador.



Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal



Control		
Elaborado: Propuesta de la UIRP para revisión	Revisado:	Autorizado:
Fecha: 15/10/2015	Fecha:	Fecha:
Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Modificaciones
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso

